



Revue Interventions économiques

Papers in Political Economy

34 | 2006

Télétravail, travail nomade, e-work et travail à domicile
: les enjeux actuels

Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail

Mobile Working: New Perspectives on Places and Forms of Telework

Laurence Thomsin et Diane-Gabrielle Tremblay



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/669>

DOI : 10.4000/interventionseconomiques.669

ISBN : 1710-7377

ISSN : 1710-7377

Éditeur

Association d'Économie Politique

Référence électronique

Laurence Thomsin et Diane-Gabrielle Tremblay, « Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail », *Revue Interventions économiques* [En ligne], 34 | 2006, mis en ligne le 01 juillet 2006, consulté le 30 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/interventionseconomiques/669> ; DOI : 10.4000/interventionseconomiques.669

Ce document a été généré automatiquement le 30 mai 2019.



Les contenus de la revue *Interventions économiques* sont mis à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 4.0 International.

Le « mobile working » : De nouvelles perspectives sur les lieux et les formes du télétravail

Mobile Working: New Perspectives on Places and Forms of Telework

Laurence Thomsin et Diane-Gabrielle Tremblay

Introduction

- 1 Le télétravail suscite beaucoup d'intérêt depuis quelques années, tant dans la perspective de réduire les déplacements et la consommation de pétrole, ainsi que la pollution qui s'ensuit (Benchimol, 1994), que pour des raisons de qualité de vie et de meilleure organisation du travail personnel (Tremblay, 2002).
- 2 Il suscite aussi plus d'intérêt depuis quelques années en Europe, puisque la Commission européenne a adopté un accord-cadre sur le télétravail en 2002, ce qui a suscité un regain d'intérêt dans plusieurs pays. Les résultats présentés ici sont issus d'une enquête menée en Belgique, dans une grande organisation du domaine des technologies de l'information. Compte tenu de l'accord-cadre sur le télétravail adopté en Europe, il était intéressant de voir comment se pratique le télétravail concrètement, en étudiant une organisation qui le pratique depuis un certain nombre d'années. Précisons que l'enquête portait plus largement sur le « mobile working », soit une définition un peu plus large que le travail à domicile à l'aide des technologies de l'information, définition plus souvent retenue (Cefrio, 2001). Ici, on inclut la possibilité que les télétravailleurs se trouvent chez le client, et l'on s'est intéressé entre autres aux enchaînements de lieux de travail que vivent ces populations, ce qui représente d'ailleurs une des originalités de la recherche. Ceci est particulièrement intéressant en effet puisque l'on considère que le travail mobile (en divers lieux) a eu tendance à s'accroître au cours des dernières années (Kurkland et Bailey, 1999), mais que peu d'enquêtes ont permis d'en mesurer aussi précisément le contenu.

- 3 Le présent article se divise en deux parties. Nous présentons d'abord la problématique de recherche, incluant une estimation de l'ampleur du télétravail dans divers pays, puis nous exposons des résultats obtenus dans cette recherche sous divers angles : populations touchées par le télétravail, enchaînements de lieux de travail, sources de satisfaction, sources d'insatisfaction, en concluant sur le désir de pratiquer le télétravail afin de vérifier si l'accord-cadre européen est susceptible d'engendrer un développement du télétravail, comme semblent le souhaiter certaines instances européennes.

Problématique de recherche

- 4 Il faut d'abord souligner que le télétravail recouvre des réalités très diverses et c'est pourquoi l'appellation de « mobile working » est peut-être plus appropriée. Nous la laissons généralement en anglais ici, puisque c'est cette expression qui est utilisée dans l'organisation enquêtée, mais on pourrait la traduire par « travail mobile » si on souhaite insister davantage sur la diversité des lieux de travail, parfois pour un seul individu. Le télétravail fait habituellement référence au travail à distance du siège principal de l'employeur, avec recours aux TI, mais certains télétravailleurs ou « mobile workers » n'ont pas accès au lien internet, comme nous le verrons plus loin, bien que cela constitue un facteur important de participation.
- 5 Les études réalisées à ce jour permettent de distinguer divers modes de télétravail, outre le travail à domicile, et le travail mobile est certes l'une des formes qui est en progression importante. En effet, certains considèrent le travail en centres d'affaires délocalisés ou le bureau satellite, réunissant les employés d'une même entreprise, comme une forme de télétravail ou de travail mobile. On peut inclure aussi les centres d'appel, où les téléphonistes sont regroupés en un lieu distinct de l'organisation qui les emploie. Certains incluent également le travail mobile réalisé en divers endroits hors du bureau (vendeurs, techniciens, etc.), ainsi que le télécentre ou télécottage, réunissant les employés de plusieurs entreprises, voire même le travail à l'hôtel, qui a d'ailleurs été considéré dans l'enquête présentée ici. Certains considèrent aussi que les personnels de vente et de représentation qui sont généralement chez des clients, mais travaillent parfois à domicile, sans avoir d'autre bureau au sein de l'organisation qui les emploie, sont aussi des télétravailleurs. On aurait ainsi trois grands groupes de télétravailleurs ou de travailleurs mobiles si l'on se base sur le lieu de travail : les télétravailleurs à domicile, les télétravailleurs qui sont habituellement chez des clients, et ceux qui travaillent dans des centres d'affaires délocalisés ou télécentres.
- 6 La diversité des définitions rend difficile la quantification du phénomène du travail mobile, comme du télétravail. Plus la définition est large, plus on comptabilisera un nombre important de télétravailleurs dans un pays donné (Felstead et Jewson, 2000). Les taux restent malgré tout assez faibles, entre 2 et 7 %, alors qu'on note que l'intérêt des individus et des organisations pour le télétravail est beaucoup plus élevé (tableau 1).

Tableau 1. Pourcentage de télétravailleurs dans divers pays européens et intérêt pour le télétravail des individus et organisations

Pays	% de télétravailleurs	intérêt pour le télétravail des individus	intérêt des organisations à développer le télétravail

Grande-Bretagne	7.4 %	43.5 %	34.4 %
France	7.0 %	49.8 %	39.3 %
Allemagne	4.8 %	40.5 %	40.4 %
Espagne	3.6 %	54.6 %	29.6 %
Italie	2.2 %	45.4 %	41.8 %

Source : Benchimol (1994) repris dans Tremblay (2006).

- 7 Certaines études présentent des taux allant de 2 % jusqu'à 18 % de la population active qui serait en situation de télétravail (tableau 2) ; il s'agit ici de personnes qui passent au moins la moitié de leur temps à domicile, alors que nombre de télétravailleurs ne font qu'une ou deux journées de télétravail par semaine, entre autres lorsqu'il s'agit de gestionnaires. Nous présentons ces tableaux simplement pour illustrer la diversité des pourcentages évoqués quant au télétravail et au travail mobile, mais aussi pour montrer que l'organisation étudiée dans cet article est une organisation à l'avant-garde du phénomène, puisque nous verrons que les pourcentages qu'on y observe sont nettement plus élevés.

Tableau 2. Pourcentage de travailleurs de 15 ans et plus qui travaillent à domicile dans divers pays européens *

Pays	1992	1993	1994	1995**	1996**
Europe des 12	4.9	4.2	4.6	4.6	4.6
Belgique	11.6	11.3	11.1	10.8	10.1
Danemark	11.0	10.3	11.8	11.0	11.0
France	0.8	2.6	5.5	5.4	5.0
Allemagne	5.2	5.1	5.1	4.1	5.0
Grèce	1.7	2.3	1.8	1.6	1.4
Irlande	20.6	19.5	18.6	18.2	7.1
Italie	5.5	5.1	4.5	4.6	4.6
Luxembourg	5.5	6.9	6.3	6.9	6.1
Hollande	5.6	6.4	6.8	6.8	6.8
Portugal	4.4	3.9	4.0	3.7	3.5
Espagne	0.8	0.7	0.6	0.6	0.6
Grande-Bretagne	7.6	2.7	2.7	2.6	2.6

Source: Alan Felstead and Nick Jewson (2000): *In Work, at Home*, Londres: Routledge, p56. Repris dans Tremblay (2006).

*Il s'agit ici de personnes qui passent au moins la moitié de leur temps de travail à domicile.

** Il s'agit ici de l'Europe des 15.

- 8 Selon Hafer (1992), de multiples emplois peuvent s'accomplir grâce au télétravail si l'employé ou l'employée s'absente du bureau seulement de une à deux journées par semaine, alors que le télétravail à temps plein ne peut s'appliquer qu'à des tâches n'exigeant pas de contacts physiques avec les collègues.
- 9 Comme plusieurs écrits soulèvent la possibilité d'inconvénients dans le télétravail (Chapman et al, 1995), il est important de connaître le degré de satisfaction quant à cette situation et les avantages ou inconvénients et c'est pourquoi nous nous intéressons ici à cette question. Nous verrons plus loin que les niveaux de satisfaction sont élevés et que les personnes pratiquant le travail mobile voient un grand nombre d'avantages à cette pratique.
- 10 Certaines études, dont celle de Christensen (1987) et celle de Felstead et Jewson (2000), indiquent que le télétravail peut engendrer un conflit entre les responsabilités professionnelles et les responsabilités familiales ou personnelles, en raison de la présence de matériel de travail dans la maison et du fait que les membres de la famille peuvent interrompre le travail, lorsque celui-ci est pratiqué à domicile. Cependant, Tremblay (2003) ne fait état que de problèmes mineurs d'adaptation au début de l'installation à la maison et ses résultats indiquent que les participants considèrent que les avantages compensent largement les inconvénients.
- 11 Certaines recherches indiquent que l'absence de collègues vient au premier rang des inconvénients, surtout pour les personnes qui sont à temps plein à domicile ; les femmes seraient ainsi un peu plus nombreuses que les hommes à considérer l'absence de collègues de travail comme le premier inconvénient du télétravail (Tremblay, 2001). Certains considèrent aussi l'isolement ou le fait de travailler davantage ou trop comme un autre inconvénient. Le fait de travailler trop ou davantage ne semble pas un problème majeur selon Tremblay (2001), bien qu'il apparaisse dans certaines études sur le télétravail. Certains télétravailleurs indiquent avoir plus de difficulté à se motiver ou se discipliner lorsqu'ils travaillent à domicile, et d'autres font état de conflits entre le travail et la famille. Ainsi, Felstead et Jewson (2000) font état de tels problèmes liés à la difficulté d'établir des frontières entre le travail, la famille, les loisirs, et ce, sur les plans temporel et spatial. Cependant, bon nombre de personnes semblent s'adapter assez rapidement à ces nouveaux repères et arrivent à cloisonner leurs activités. Bref, on commence à s'intéresser à la problématique du travail à domicile et de l'articulation des responsabilités professionnelles et personnelles, mais les études ne permettent pas encore de conclure définitivement sur le sujet.¹
- 12 Il est donc intéressant d'approfondir la question puisque les résultats obtenus à ce jour sont partagés et que peu d'études portaient sur des organisations où le télétravail ou le « mobile work » est une pratique très répandue, ce qui est le cas de l'organisation étudiée ici, qui favorise cette pratique par une politique formelle à cet égard.

Méthodologie

- 13 Les résultats présentés ici sont issus d'une enquête menée en Belgique, dans une grande organisation du domaine des technologies de l'information. Compte tenu de l'accord-cadre sur le télétravail adopté en Europe, il était intéressant de voir comment se pratique le télétravail concrètement en étudiant une organisation. Cette enquête a été menée en 2004 et portait sur ce qu'il a été convenu d'appeler le « mobile working », soit une

définition assez englobante du télétravail, qui inclut la possibilité que les télétravailleurs se trouvent chez le client, ou ailleurs que dans l'entreprise, et l'on s'est intéressé plus particulièrement aux enchaînements de lieux de travail que vivent ces populations. Ceci est intéressant puisque l'on considère que le travail mobile (en divers lieux) a eu tendance à s'accroître au cours des dernières années (Kurkland et Bailey, 1999), mais que peu d'enquêtes ont permis d'en mesurer aussi précisément le contenu.

- 14 Le taux de participation à l'enquête « Mobile Working Survey » est de 35.79 % pour l'ensemble de la société étudiée (1343 réponses pour 3752 sondés). Le tableau ci-dessous présente le taux de réponse pour chacune des quatre sous-populations (ou groupes) considérées. Les individus ont été associés à la catégorie « télétravailleurs » ou « sédentaires » selon qu'ils disposaient ou non d'une connexion Internet mise à disposition par l'organisation. Les collaborateurs sont les employés salariés² de l'organisation alors que les coachs ont davantage une fonction d'encadrement³.

Tableau 3. La population enquêtée

Groupe	Réponses	Individus	Taux de participation
Télétravailleurs Collaborateurs (Gr 1)	827	2102	39.34
Télétravailleurs Coachs (Gr 2)	111	319	34.80
Sédentaires Collaborateurs (Gr 3)	385	1263	30.48
Sédentaires Coachs (Gr 4)	19	68	27.94

- 15 Les données concernant la première participation au « mobile working » montrent que cette pratique s'est surtout généralisée à partir de l'an 2000, et que peu de gens avaient commencé à le pratiquer avant 1995. La tendance s'est toutefois fortement intensifiée depuis l'an 2000, puisque 64 % des salariés la pratiquent aujourd'hui.
- 16 Il est intéressant de noter qu'un quart des répondants travaillent dans le cœur de l'agglomération Bruxelloise, alors que 42 % sont basés à Huizigen et 22 % sont basés à Herentals, soit à la périphérie de l'agglomération et du siège principal de l'organisation, en vue de se soustraire aux contraintes des embouteillages. Il est aussi intéressant de noter que sur l'ensemble, 28 % n'ont pas de bureau fixe au siège d'affectation, que 52 % jouissent d'une voiture de fonction. On observe aussi que 78 % sont des hommes et que la majorité des répondants a entre 25 et 44 ans (73 %) et est marié (66 %). On observe aussi que 68 % des répondants ont des enfants.

Tableau 4. Les conditions de travail

Bureau fixe au siège d'affectation	Oui	957	71.31
	Non	85	28.69

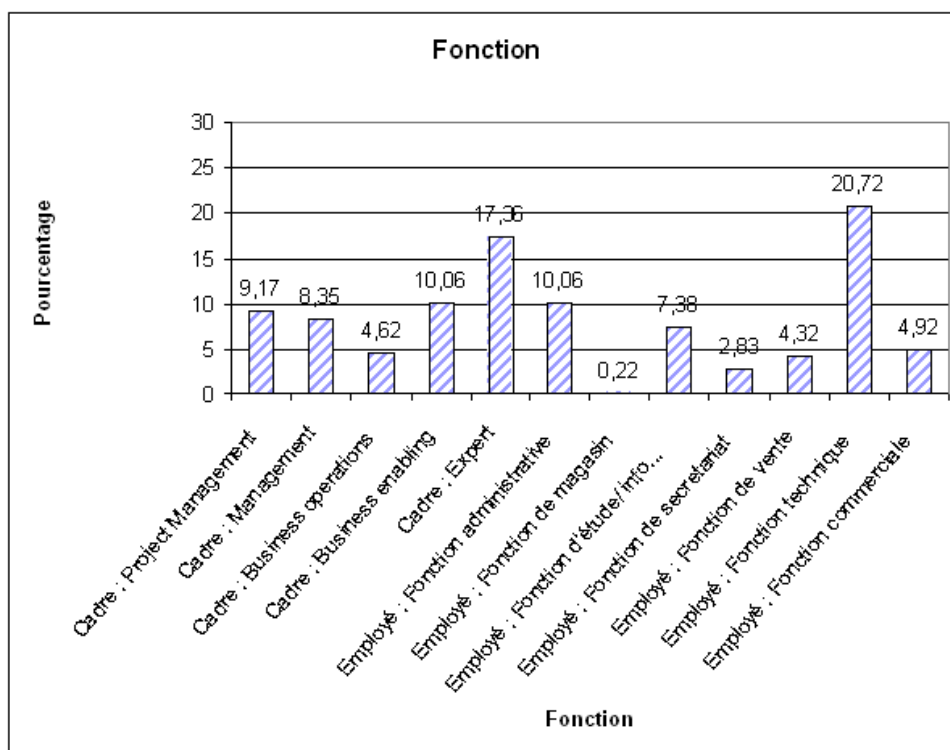
Voiture de fonction	Oui	705	52.53
	Non	637	47.47
Sexe	Masculin	1051	78.32
	Féminin	291	21.68
Age	<25	17	1.27
	25-34	438	32.64
	35-44	558	41.58
	45-54	263	19.60
	>54	66	4.92

Situation matrimoniale	Célibataire	212	15.80
	Marié	890	66.32
	Cohabitant	169	12.59
	Séparé	22	1.64
	Divorcé	42	3.13
	Remarié	4	0.30
	Veuf	3	0.22

Enfants	Oui	925	68.93
	Non	417	31.07

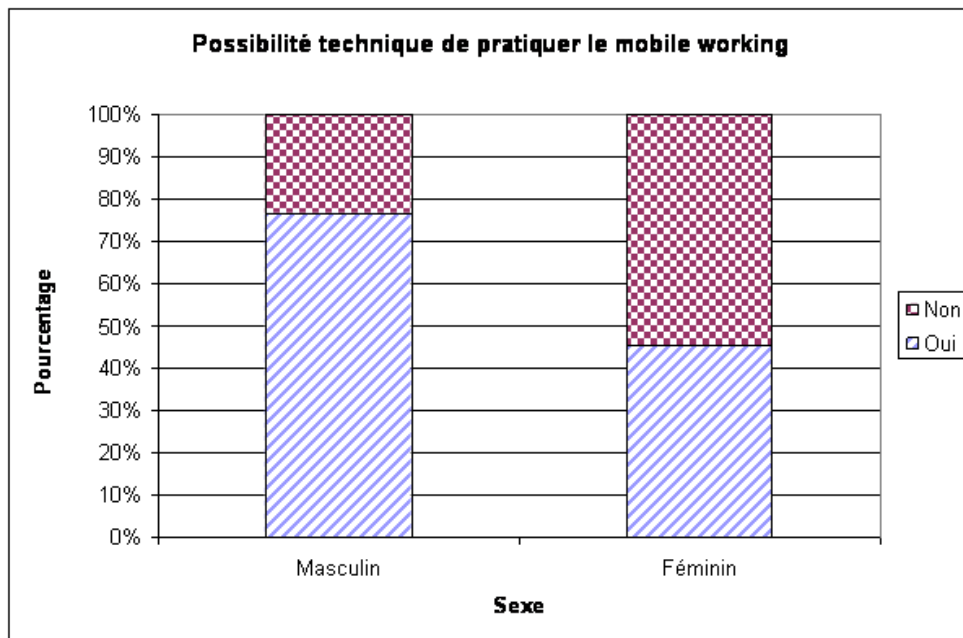
- 17 En ce qui concerne les fonctions, on observe que ce sont surtout des employés ayant des fonctions techniques (près de 21 %) et des cadres-experts (que l'on peut apparenter aux professionnels dans la terminologie nord-américaine).

Graphique 1. Les fonctions des répondants



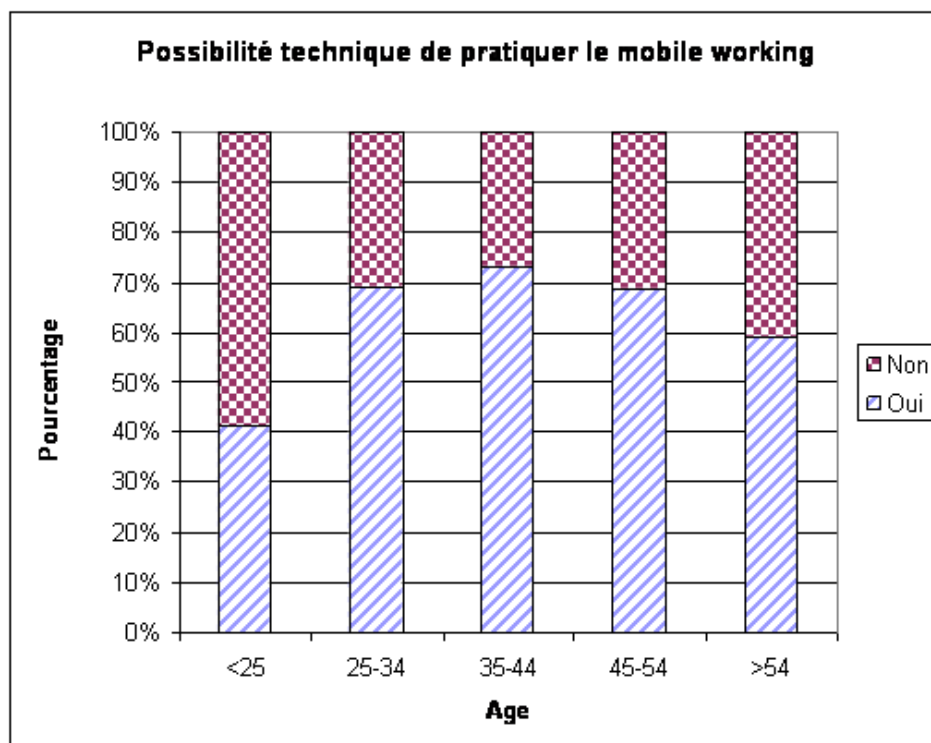
- 18 Il est intéressant de voir dans quelle mesure hommes et femmes sont équipés pour pratiquer le télétravail ou « mobile working ». Le graphique 2 présente, pour les hommes ainsi que pour les femmes, les fréquences et pourcentages relatifs à la possibilité technique de pratiquer le « mobile working », à savoir l'existence d'une connexion mise à disposition ou non par l'entreprise). On observe que les pourcentages sont très différents selon le sexe, ce qui vient confirmer les observations d'autres travaux en ce qui concerne la différenciation selon le sexe des conditions de la pratique du télétravail (Tremblay, 2001). En effet, on constate ici que plus de 75 % des hommes ont la possibilité de pratiquer le « mobile working » alors que moins de la moitié de la population féminine bénéficie de cette possibilité. Ceci est en partie dû aux fonctions assumées par les uns et les autres, mais n'en reste pas moins intéressant à observer, puisque cela traduit une évolution différenciée du mode de travail chez les hommes et les femmes.

Graphique 2. Possibilité technique de faire du travail mobile, selon le sexe



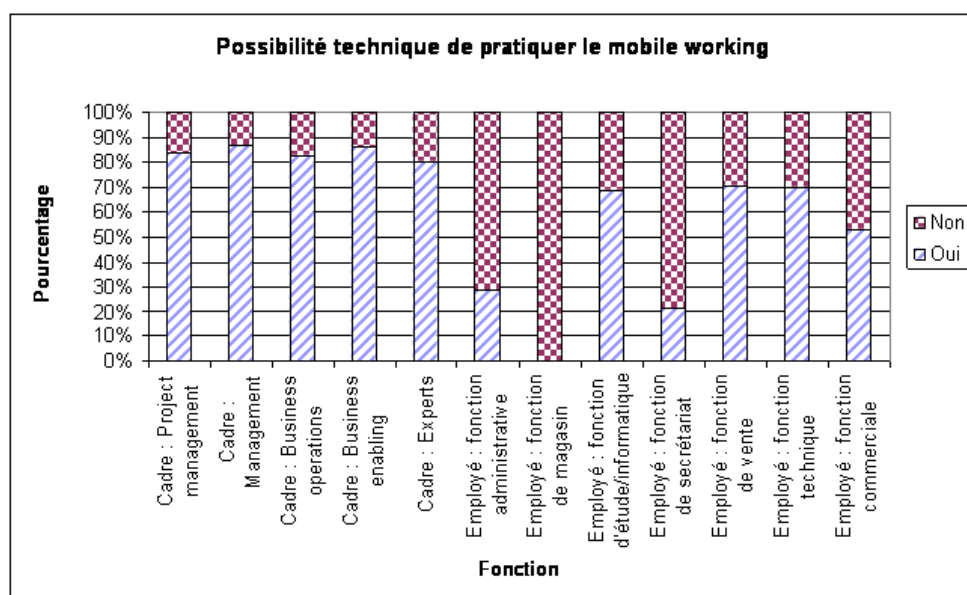
- 19 Le graphique 3 présente, pour chaque tranche d'âge, les pourcentages relatifs à la possibilité technique de pratiquer le « mobile working ». En dehors de la classe des moins de 25 ans, la proportion de personnes ayant la possibilité de pratiquer le travail mobile est supérieure à 50 %. Cette proportion est même supérieure à 70 % chez les 35-44 ans.

Graphique 3. Possibilité technique de faire du travail mobile, selon l'âge



- 20 Le graphique 4 présente, pour chacune des différentes fonctions, les pourcentages relatifs à la possibilité technique de pratiquer le travail mobile. Pour la majorité des fonctions, la proportion d'individus ayant la possibilité de pratiquer le *mobile working* ou travail mobile est supérieure à celle des sujets n'ayant pas cette possibilité. Les proportions d'individus ayant cette possibilité sont toutefois inférieures chez les employés ; les pourcentages relatifs aux fonctions administratives et de secrétariat sont inférieurs à 30 %. Certaines catégories n'ont toutefois pas cette possibilité ; c'est le cas de la fonction de magasin.

Graphique 4. Possibilité technique de faire du travail mobile, selon la catégorie professionnelle



- 21 Les données ci-dessous présentent les fréquences et pourcentages de réponses relatives aux populations télétravailleuses. Parmi les individus ayant la possibilité technique de télétravailler (groupes 1 et 2 du tableau 3), 82,2 % pratiquent effectivement une forme au moins de *mobile working*. La proportion de sujets pratiquant une forme (même) partielle de *mobile working* est de 24,5 % chez les individus ne disposant pas d'une connexion Internet ; ce qui signifie que la connexion n'est pas nécessaire pour toutes les formes de *mobile working*.
- 22 Les personnes pratiquant effectivement le *mobile working* ont moins souvent un bureau fixe au siège d'affectation et corollairement sont plus nombreuses à disposer d'une voiture de fonction. Elles sont également essentiellement masculines, bien qu'en terme d'évolution on remarque que pour les tranches d'âges les plus jeunes il y a proportionnellement de plus en plus de femmes participantes. Ce poids des anciens *mobile workers* masculins sur la population totale explique certainement le haut pourcentage du statut des mariés ayant un ou plusieurs enfant(s).

Tableau 5. Conditions de travail des personnes faisant du travail mobile

		Gr. 1 & 2		Gr. 3 & 4	
		Fréq.	%	Fréq.	%

Participation à une forme (même) partielle de mobile working					
	Oui	771	82.20	99	24.50
	Non	167	17.80	305	75.50
Bureau fixe au siège d'affectation					
	Oui	603	64.29	354	87.62
	Non	335	35.71	50	12.38
Voiture de fonction					
	Oui	617	65.78	88	21.78
	Non	321	34.22	316	78.22
Sexe					
	Masculin	807	86.03	244	60.40
	Féminin	131	13.97	160	39.60
Âge					
	<25	7	0.75	10	2.48
	25-34	302	32.20	136	33.66
	35-44	409	43.60	149	36.88
	45-54	181	19.30	82	20.30
	>54	39	4.16	27	6.68
Situation matrimoniale					
	Célibataire	136	14.50	76	18.81
	Marié	640	68.23	250	61.88
	Cohabitant	110	11.73	59	14.60
	Séparé	15	1.60	7	1.73
	Divorcé	31	3.30	11	2.72
	Remarié	4	0.43	0	0
	Veuf	2	0.21	1	0.25
Enfants					
	Oui	666	71.00	259	64.11
	Non	272	29.00	145	35.89

Fonction	Cadre : Project Management	103	10.98	20	4.95
	Cadre : Management	97	10.34	15	3.71
	Cadre : Business operations	51	5.44	11	2.72
	Cadre : Business enabling	116	12.37	19	4.70
	Cadre : Expert	186	19.83	47	11.63
	Employé : Fonction administrative	38	4.05	97	24.01
	Employé : Fonction de magasin	0	0	3	0.74
	Employé : Fonction d'étude/ informatique	68	7.25	31	7.67
	Employé : Fonction de secrétariat	8	0.85	30	7.43
	Employé : Fonction de vente	41	4.37	17	4.21
	Employé : Fonction technique	195	20.79	83	20.54
	Employé : Fonction commerciale	35	3.73	31	7.67

Note : les groupes 1 et 2 représentent les personnes ayant la possibilité technique fournie par l'entreprise de télétravailler, les 3 et 4 représentent ceux qui n'ont pas cette possibilité.

- 23 Le tableau 6 présente (pour l'ensemble des 938 individus appartenant aux groupes 1 et 2, c'est-à-dire les personnes ayant la possibilité technique de télétravailler) les fréquences du pourcentage du temps de travail hebdomadaire moyen effectué dans les différents lieux de *mobile working*, à savoir le domicile, les clients, le satellite office, un autre siège d'activité que le principal, l'hôtel, les infrastructures de déplacement.
- 24 Tableau 6. Fréquence du temps de travail hebdomadaire effectué dans différents lieux de travail

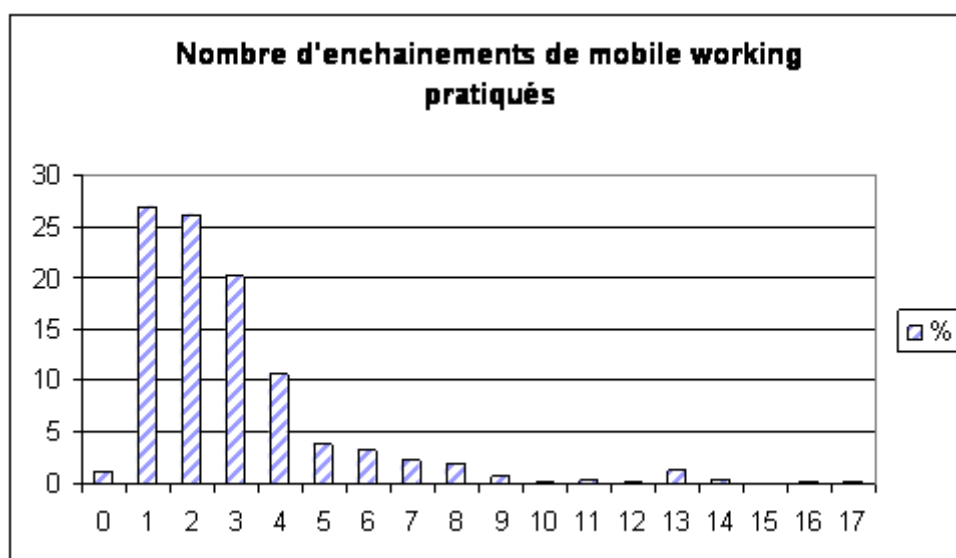
	0 %	<5 %	5-10 %	10-20 %	20-30 %	30-40 %	40-50 %	>50 %
Domicile, sans infrastructure spécifique	53.09	21.43	13.43	8.21	1.81	0.64	0.64	0.75
Domicile, avec infrastructure spécifique	37.63	14.71	17.48	14.71	8.10	3.84	1.39	2.13
Bureau des clients	53.52	13.11	7.57	6.18	4.05	3.20	2.67	9.70
Siège d'activité autre que le principal	55.22	21.75	7.46	6.29	5.01	2.35	0.53	1.39
Satellite office	78.14	11.73	4.16	2.24	1.28	1.28	0.43	0.75
Hôtel à l'étranger	67.06	26.01	4.37	1.39	0.53	0.11	0.32	0.21
Hôtel en Belgique	92.64	5.86	0.43	0.53	0.43	0.11	0	0
Durant les déplacements professionnels	79.32	15.67	1.81	1.28	1.39	0.32	0	0.21

- 25 Il est intéressant de constater que bien évidemment, sans infrastructure minimale spécifique à domicile, il est peu envisageable d'y pratiquer le télétravail. Dès lors que cette infrastructure existe, on remarque que cette pratique concerne largement les 2/3 de l'effectif concerné, se répartissant selon trois fréquences privilégiées du pourcentage du temps de travail hebdomadaire moyen : les moins de 5 %, les 5-10 % et les 10-20 % même !
- 26 Autres constats : la moitié de cette population ayant la possibilité technique de télétravailler la pratique chez le client selon toutes les gammes de fréquences ; la moitié de cette population la pratique dans un siège d'activité autre que le principal, près d'1/4 utilisent les *satellite office*, 1/3 dans les hôtels (étrangers mais également belges) et enfin 20 % de cette population lors de ses déplacements en train et avion.

Enchaînements des lieux de travail chez les individus pratiquant effectivement le mobile working

- 27 Comme nous l'avons indiqué plus haut, l'un des intérêts majeurs de cette recherche vient du fait qu'elle permet d'identifier les divers lieux de travail en situation de travail mobile, mais aussi qu'elle permet d'identifier les enchaînements de lieux de travail qu'ils pratiquent. Le graphique 5 présente les fréquences et pourcentages des nombres d'enchaînements différents de « mobile working » pratiqués (pour les individus des populations télétravailleuses pratiquant effectivement une forme au moins de mobile working). On peut remarquer que 27 % des individus pratiquent un seul type d'enchaînement (comme par exemple le travail à domicile ou alors le travail au siège d'affectation suivi du travail chez un client). Environ 75 % des individus pratiquent au maximum 3 types d'enchaînements de « mobile working ».

Graphique 5. Nombre d'enchaînements de travail mobile



- 28 Le tableau 7 présente (pour l'ensemble des 870 individus des populations télétravailleuses participant effectivement à une forme, même partielle, de mobile working) les fréquences de pratique ainsi que les fréquences des souhaits de voir augmenter ou diminuer les différentes formes d'enchaînement entre lieux de mobile working. Le domicile (sans combinaison avec un autre lieu de travail) est l'enchaînement présentant

le souhait d'augmentation le plus important (14.37 %), ce qui signifie que ces personnes souhaiteraient travailler exclusivement à domicile. Les individus aimeraient d'ailleurs voir les enchaînements domicile-siège principal et domicile-siège principal-domicile diminuer (17.24 et 17.59 %), ce qui signifie que les individus souhaiteraient travailler à domicile et ne pas avoir à passer au siège principal de l'entreprise.

Tableau 7. Les pratiques d'enchaînement et les souhaits d'enchaînements

Enchaînement								
	Pratique de l'enchaînement				Souhait de voir cet enchaînement			
	Oui		Non		Augmenter		Diminuer	
	Fréq	%	Fréq	%	Fréq	%	Fréq	%
Siège A – Siège B – Domicile	125	17.66	583	82.34	20	2.30	72	8.28
Domicile – Siège principal – Client A	164	23.16	544	76.84	30	3.45	64	7.36
Domicile – Siège principal	262	37.01	446	62.99	30	3.45	150	17.24
Domicile – Siège principal – Domicile	356	50.28	352	49.72	25	2.87	153	17.59
Domicile – Client A	149	21.05	559	78.95	44	5.06	15	1.72
Domicile – Client A – Domicile	218	30.79	490	69.21	72	8.28	31	3.56
Domicile – Client A – Siège principal	119	16.81	589	83.19	23	2.64	31	3.46
Domicile	136	19.21	572	80.79	125	14.37	14	1.61
Siège principal – Client A	58	8.19	650	91.81	9	1.03	17	1.95
Siège principal – Client A – Siège principal	62	8.76	646	91.24	8	0.92	22	2.53
Siège principal – Client A – Domicile	82	11.58	626	88.42	25	2.87	14	1.61
Siège principal – Clientèle – Siège principal – Domicile	35	4.94	673	95.06	2	0.23	14	1.61

Siège principal – Domicile	151	21.33	557	78.67	10	1.15	64	7.36
Siège principal – Client A – Client B – Siège principal	31	4.38	677	95.62	7	0.80	9	1.03
Siège A – Siège principal – Siège B	23	3.25	685	96.75	3	0.34	7	0.80
Client A – Client B – Domicile	94	13.28	614	86.72	28	3.22	5	0.57
Clientèle – Siège principal	37	5.23	671	94.77	6	0.69	9	1.03

Individus ne pratiquant pas le mobile working

- 29 Le tableau 7 présente (pour l'ensemble des individus des populations télétravailleuses ne participant effectivement à aucune forme, même partielle, de *mobile working*) les fréquences des souhaits de voir augmenter les différentes formes d'enchaînement entre lieux de *mobile working*. L'enchaînement pour lequel le souhait est le plus important est le domicile (sans combinaison avec un autre lieu de travail). Ceci est intéressant puisque cela témoigne de l'intérêt pour le télétravail à domicile, alors que plusieurs des répondants se déplacent entre d'autres lieux de travail.

Tableau 8. Les souhaits des personnes ne pratiquant pas le travail mobile

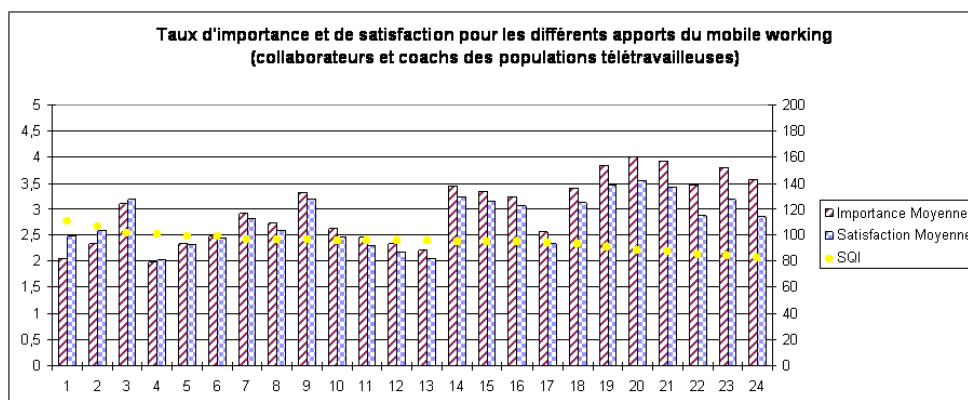
Enchaînement	Souhait de voir l'enchaînement augmenter	
	Fréq	%
Siège A – Siège B – Domicile	0	0
Domicile – Siège principal – Client A	4	0.85
Domicile – Siège principal	4	0.85
Domicile – Siège principal – Domicile	4	0.85
Domicile – Client A	5	1.06
Domicile – Client A – Domicile	7	1.48
Domicile – Client A – Siège principal	5	1.06
Domicile	12	2.54
Siège principal – Client A	4	0.85
Siège principal – Client A – Siège principal	1	0.21
Siège principal – Client A – Domicile	2	0.42

Siège principal – Clientèle – Siège principal – Domicile	2	0.42
Siège principal – Domicile	0	0
Siège principal – Client A – Client B – Siège principal	1	0.21
Siège A – Siège principal – Siège B	1	0.21
Client A – Client B – Domicile	1	0.21
Clientèle – Siège principal	0	0

Les télétravailleurs collaborateurs et les télétravailleurs coachs

- 30 Il n'existe pas à notre connaissance de travaux approfondis sur le *mobile working* et notamment de données sur le taux de satisfaction et d'insatisfaction à l'égard de cette nouvelle forme de travail que constitue le *mobile working*. Le tableau 9 présente les moyennes des scores d'importance et de satisfaction attribués aux différents apports de *mobile working* par les populations « télétravailleuses » (groupes 1 et 2, soit télétravailleurs collaborateurs et coachs respectivement), ainsi que les indices SQI⁴ correspondants. Les moyennes se rapportent à l'échelle située du côté gauche du graphe (scores de 1 à 5). Par contre, les indices SQI se lisent en se référant à l'échelle située sur la droite. Il est intéressant de noter que l'indice de satisfaction n'est jamais inférieur à 80. Pour certains des apports de *mobile working*, le degré de satisfaction est même supérieur à 100 %.
- 31 On observe ainsi parmi les avantages majeurs le fait d'être moins dérangé par les collègues, la souplesse des horaires de travail, l'épanouissement personnel et professionnel, le fait d'effectuer moins de déplacements, et de perdre moins de temps pour ce faire, le fait de pouvoir mieux organiser son travail, ainsi qu'une meilleure organisation du temps entre vie professionnelle et vie privée. Ces données sont intéressantes puisque recueillies sur un nombre important de répondants (870).

Tableau 9. Taux d'importance et de satisfaction pour les divers apports du travail mobile

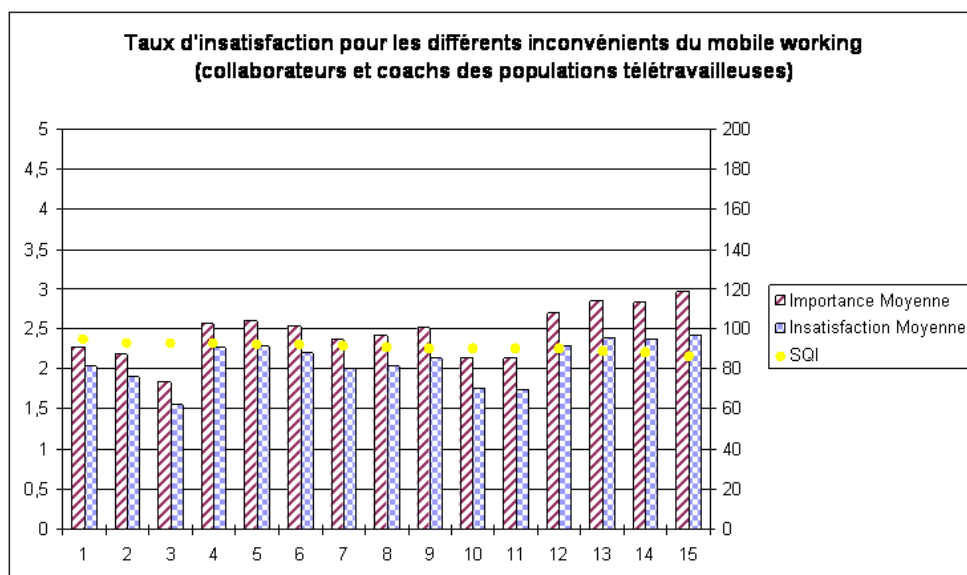


1	Opportunité d'intégrer à mes déplacements professionnels des arrêts pour motifs personnels	9	Souplesse des horaires de travail	18	Meilleur étalement horaire des déplacements professionnels journaliers
2	Nouveau mode de vie	10	Plus de temps libre pour faire ce qu'il me plaît	19	Meilleure organisation du temps de travail
3	Moins dérangé par les collègues	11	Esprit de société renforcé	20	Efficacité professionnelle
4	Rencontre de collègues jusque là inconnus	12	Plus à l'écoute des collègues en difficultés	21	Moins de temps perdu en déplacements
5	Nouvelles aptitudes de communications avec les collègues	13	Stimulation du travail d'équipe	22	Moins de stress
6	Sentiment de mieux accomplir mes divers rôles sociaux	14	Epanouissement personnel	23	Meilleure organisation du temps entre vie professionnelle et vie privée
7	Nouvelle qualité de vie	15	Epanouissement professionnel	24	Plus de temps pour ma famille
8	Diminution des frais professionnels	16	Moins de déplacements professionnels	19	Meilleure organisation du temps de travail

- 32 Le tableau 10 présente les moyennes des scores d'importance et d'insatisfaction attribués aux différents inconvénients découlant du « mobile working » ainsi que les indices SQI correspondants. Ici aussi, les moyennes se rapportent à l'échelle située du côté gauche du graphe alors que les indices SQI se lisent en se référant à l'échelle située sur la droite. Il est intéressant de noter que l'indice d'insatisfaction est toujours inférieur à 100, ce qui signifie que les collaborateurs ne sont jamais totalement insatisfaits. Il est également très intéressant de noter que les points auxquels les individus accordent la plus grande importance sont ceux pour lesquels ils sont le moins insatisfaits.
- 33 On observe que la perte de l'esprit d'équipe, l'isolement social, la confusion entre vie professionnelle et vie familiale, le fait d'avoir plus de travail et plus de pression, ainsi que l'absence de visibilité vis-à-vis du manager constituent les principales sources d'insatisfaction. Ceci rejoint certains des résultats observés dans d'autres recherches (Tremblay, 2001, Cefrio, 2001), notamment en ce qui concerne l'isolement. Cependant, plusieurs éléments n'avaient pas fait l'objet d'observations chiffrées, en particulier la perte de l'esprit d'équipe, le fait d'avoir plus de travail et plus de pression et l'absence de visibilité vis-à-vis du manager. La confusion entre vie professionnelle et vie familiale a été évoquée par Felstead et Jewson (2000) comme pouvant être un problème important, en particulier pour les femmes, mais cela n'était pas ressorti comme un élément majeur d'autres enquêtes (Cefrio, 2001). Il est possible que l'évolution des technologies ou les

rationalisations des dernières années explique en partie ce sentiment d'avoir plus de travail et plus de pression et le secteur des technologies de l'information est peut-être parmi ceux où le travail s'est intensifié.

Tableau 10. Taux d'insatisfaction pour les divers inconvénients du travail mobile



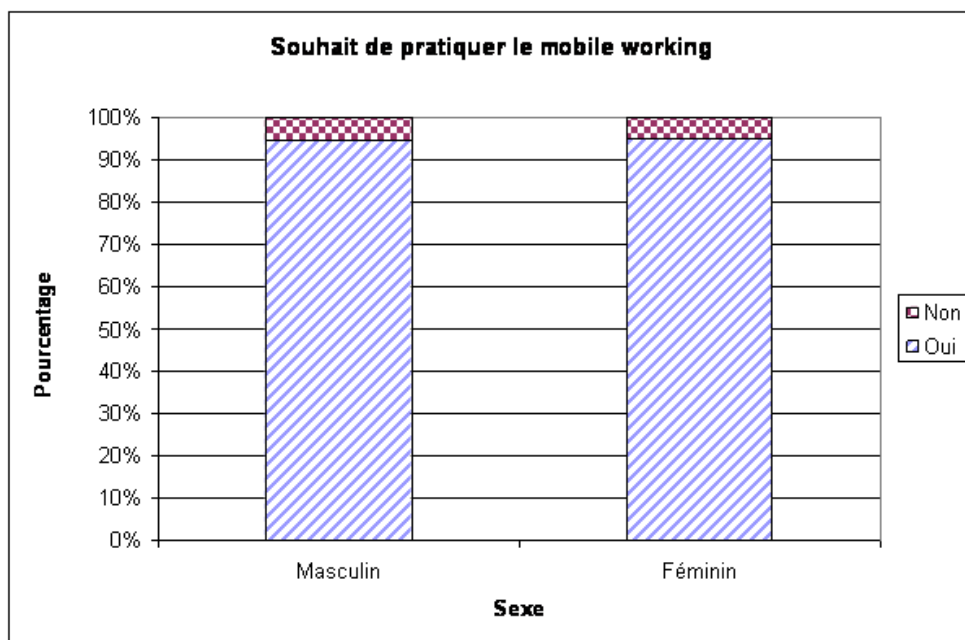
1	Aménagement coûteux du logement pour y aménager un bureau	6	Plus de pression	11	Plus de déplacements professionnels
2	De nouveaux frais professionnels	7	Perte de l'esprit d'entreprise	12	Obstacle au travail d'équipe
3	Avoir dû déménager pour disposer à domicile d'un bureau personnel	8	Plus grande fatigue en fin de journée	13	Isolement social
4	Non visibilité vis à vis du manager	9	Ne pouvoir compter que sur soi-même pour résoudre des problèmes professionnels	14	Confusion vie professionnelle/vie familiale
5	Plus de travail	10	Conflits avec le manager	15	Perte de l'esprit d'équipe

Le souhait de pratiquer le travail mobile

- 34 Nous nous sommes intéressés à l'intérêt des répondants qui ne le pratiquent pas pour une éventuelle pratique du travail mobile. Parmi les 404 individus appartenant aux groupes 2 et 3 (c'est à dire les individus n'ayant pas la possibilité technique de télétravailler), la très grande majorité, soit 94,8 % (ou 383 personnes) souhaiteraient pratiquer une forme au moins de *mobile working*. Seulement 21 individus ne le souhaitent pas. C'est dire la popularité de la formule.

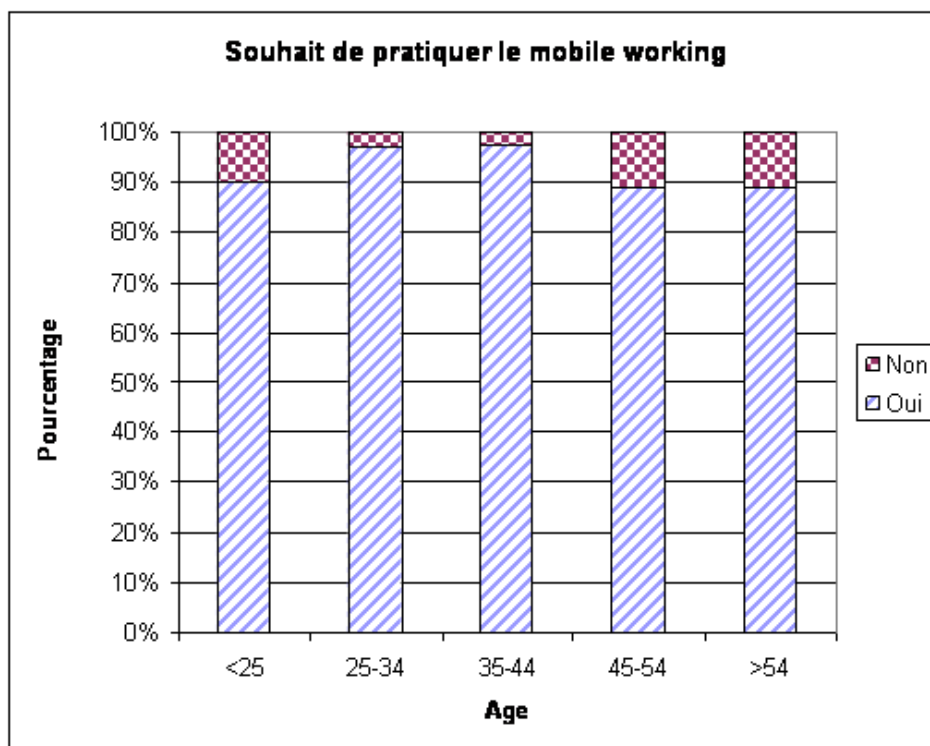
- 35 Le graphique 6 présente, pour les hommes ainsi que pour les femmes n'ayant pas la possibilité technique de télétravailler, les fréquences et pourcentages relatifs au souhait de pratiquer le *mobile working*. Il est intéressant de noter que les pourcentages ne sont pas différents selon le sexe. En effet, la proportion d'individus souhaitant télétravailler est proche de 95 % pour les deux sexes.

Graphique 6. Souhait de pratiquer le travail mobile, selon le sexe



- 36 Le graphique 7 présente, pour chacune des tranches d'âge, les fréquences et pourcentages relatifs au souhait de pratiquer le mobile. Ces pourcentages sont les plus élevés pour les individus âgés de 25 à 34 et de 35 à 44 ans.

Graphique 7. Souhait de pratiquer le travail mobile, selon l'âge



37 Il est également intéressant de se pencher sur l'intérêt des diverses catégories de personnel pour le travail mobile. Le tableau 11 présente, pour chacune des fonctions, les fréquences et pourcentages relatifs au souhait de pratiquer le *mobile working*. Quelque soit la fonction, la proportion d'individus désireux de pratiquer le *mobile working* est très importante.

Tableau 11. Souhait de pratiquer le travail mobile selon la catégorie professionnelle

Fonction	Souhait de pratiquer le mobile working			
	Oui		Non	
	Fréq	%	Fréq	%
Cadre : Project management	16	80.00	4	20.00
Cadre : Management	14	93.33	1	6.67
Cadre : Business operations	11	100.00	0	0.00
Cadre : Business enabling	19	100.00	0	0.00
Cadre : Experts	46	97.87	1	2.13

Employé : fonction administrative	92	94.85	5	5.15
Employé : fonction de magasin	3	100.00	0	0.00
Employé : fonction d'étude/informatique	28	90.32	3	9.68
Employé : fonction de secrétariat	28	93.33	2	6.67
Employé : fonction de vente	17	100.00	0	0.00
Employé : fonction technique	78	93.98	5	6.02
Employé : fonction commerciale	31	100.00	0	0.00

Conclusion

- 38 Cette étude menée dans une grande organisation a permis de marquer la diversité des formes de télétravail existante et pratiquée en enchaînement à la carte par chaque individu, et pour chaque individu de manière alternante dans le temps selon ses propres besoins et contraintes professionnelles, familiales et ou privées⁵. Elle décloisonne une vision stéréotypée du télétravail et confirme le besoin des travailleurs, même sédentaires, à une flexibilité des formes d'usage du *mobile working*, ne négligeant absolument pas le télétravail à domicile. Au contraire le télétravail à domicile est vu par plusieurs comme élément de souplesse, puisque c'est l'enchaînement avec le domicile qu'un pourcentage plus important d'individus souhaite accroître. Au contraire, les enchaînements avec le siège principal de l'entreprise sont le moins souhaités.
- 39 La recherche a permis de mettre en évidence un certain nombre de particularités des nouvelles formes de télétravail. Elle a ainsi mis en évidence la diversité des lieux du télétravail, qui prend ici le nom de *mobile work*, précisément pour illustrer la diversité des lieux et la mobilité dans le travail.
- 40 En deuxième lieu, la recherche met en évidence la diversité des temps passés dans les divers lieux, illustrant ainsi la diversité des formes du télétravail ou de *mobile work*.
- 41 En filigrane de la satisfaction et de l'intérêt des individus pour ces diverses formes de travail mobile, on devine *in fine* l'optimisation que peut en extraire l'entreprise, si elle tient compte des préférences des divers groupes, mais aussi des contraintes associées à certains types de postes. En effet, des déterminants s'imposent à cette pratique du *mobile work*, en particulier les caractéristiques du milieu de travail, le rôle déterminant de l'entreprise dans l'offre des outils techniques nécessaires et dans l'offre de la formule à diverses catégories professionnelles. Enfin, la possibilité technique de la pratique varie selon la nature du travail à effectuer et il est clair que si certaines catégories professionnelles peuvent facilement travailler à distance de l'entreprise, d'autres doivent

au contraire y demeurer pour assurer les services prévus (magasin, réception, secrétariat, etc.).

- 42 Cette mise en évidence de la possibilité technique de réaliser le travail à distance est intéressante ; elle permet d'illustrer plus clairement qu'on ne l'avait fait dans les études passées les contraintes propres à certaines catégories de professions ou de tâches.
- 43 Les limites de la recherche tiennent au fait qu'elle a été menée dans une seule organisation, mais c'est aussi un avantage que de pouvoir mettre en évidence la diversité des pratiques au sein d'une grande organisation multinationale, d'autant plus qu'il est souvent difficile d'avoir accès aux organisations pour mener des enquêtes approfondies sur le thème du télétravail. Les recherches devront bien sûr se poursuivre sur la diversité des formes du télétravail et du *mobile work*, mais la présente recherche permet de jeter les bases pour des recherches plus approfondies sur les enchaînements des lieux de travail, les durées de travail dans les divers lieux et l'intérêt des diverses catégories professionnelles pour les divers lieux de travail ou enchaînements possibles.

BIBLIOGRAPHIE

Bangemann, Martin (1994), L'Europe et la société de l'Information planétaire. Recommandation au Conseil européen. Bruxelles, CEE.

Benchimol, Guy (1994), L'entreprise délocalisée. Paris, Éditions Hermès.

CEFRIO (2001). Le télétravail. Montréal : IQ éditeur.

Chapman, A.J., et al. (1995) " The Organizational Implications of Teleworking ", International Review of Industrial and Organizational Psychology, 10: 229-248.

Christensen, K.E. (1987), " Impacts of Computer-Mediated Home Based Work on Women and Their Families ", Office, Technology and People, 3: 211-230.

Felstead, A., et N. Jewson (2000), In Home, at Work. Towards an Understanding of Homeworking. Londres, Routledge, 196 p.

Hafer, M. (1992), Telecommuting: An Alternate Route to Work, Step by Step Guide, Washington: Washington State Energy Office.

Huws, U., B.K. Werner et S. Robinson (1990), Telework: Towards the Elusive Office. Londres: John Wiley & Sons, collection " Information Systems Series ", 266 p.

Institute for Employment Studies, (2001). eWork in Europe; the emergence 18 Country Employer Survey. Brighton. 84 p.

Kurkland Nancy B., Bailey Diane.E., (1999): Telework: The Advantage and Challenge of Working Here, There, Anywhere, and Anytime Organizational Dynamics. Autumn.pp53-68

Olson, M.H. (1989), " Work at home for computer professionnals: Current attitudes and futures prospects ", ACM Transactions on Office Informations Systems, 7: 317-338.

- Pichault, F. et Grosjean, S. (1998), Du télétravail au travail à distance. Namur: Fonds national de la recherche collective. 146 p.
- Pratt, J. (1984), " Home Teleworking: A study of its pioneers ", *Technological Forecasting and Social Change*, 25: 1-14.
- Taskin et Vendramin, 2005 Tremblay, D.-G. (2001), *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Rapport de recherche Cefrio. 84 p.
- Tremblay, D.-G. (2001), *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Rapport de recherche Cefrio. 84 p.
- Tremblay, D.-G. (2001a), *Le télétravail : définitions et enjeux*, Dans Cefrio. *Télétravail : concilier performance et qualité de vie*. Montréal, IQ éditeur et CEFRIO. Pp. 23-32.
- Tremblay, D.-G. (2002). *Balancing Work and Family with Telework? Organizational Issues and Challenges for Women and Managers*. In *Women in Management*. Manchester: MCB Press. Volume 17 issue 3/4. pp157-170.
- Tremblay, Diane-Gabrielle (2003). *Telework: A New Mode of Gendered Segmentation? Results from a study in Canada*. *Canadian Journal of Communication*. vol. 28, no 4. pp. 461-478.
- Tremblay, D.-G. (2003a), *Le télétravail ; ses impacts sur l'organisation du travail des femmes et la conciliation emploi-famille*. Note de recherche de la Chaire du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir No 2003-10. Disponible sur : <http://www.teluq.quebec.ca/chaireecosavoir/>
- Tremblay, D.-G. (2004), *Conciliation emploi-famille et temps sociaux*, Toulouse, Editions Octares et Presses de l'université du Québec.
- Tremblay, D.-G. (2006). *Le télétravail*. Encyclopédie Vuibert de l'informatique. Paris : Vuibert.
- Tremblay, D.-G., Renaud Paquet et Elmustapha Najem (2006a). *Telework: a way to balance work and family or an increase in work-family conflict?* *Canadian Journal of communication*. vol. 31 no 2. octobre. 2006
- Tremblay, D.-G., Elmustapha Najem et Renaud Paquet (2006b). *Articulation emploi-famille et temps de travail : De quelles mesures disposent les travailleurs canadiens et à quoi aspirent-ils ?* Article à paraître dans *Enfance, Famille et génération*, en juin 2006. <http://www.erudit.org/revue/efg/>
- Tremblay, Diane-Gabrielle, Catherine Chevrier et Martine Di Loreto (2006c). *Le travail autonome : une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle...ou une plus grande interpénétration des temps sociaux ?* A paraître dans *Loisir et société/Leisure and Society*, en octobre 2006.
- Tremblay, Diane-Gabrielle, Catherine Chevrier et Martine Di Loreto (2006d). *Le télétravail à domicile :*
- Meilleure conciliation emploi-famille ou source d'envahissement de la vie privée ? Interventions économiques*. No 34 www.teluq.uqam.ca/chaireecosavoir
- Vandercammen, Marc (1994), *Télétravail*. Bruxelles, Institut wallon d'études de recherches et de formation.

NOTES

1. À ce sujet, voir Tremblay *et al.* (2006a,b,c,d) en bibliographie.
2. Sous-divisés en terme de fonction : Fonction administrative – Fonction de magasin – Fonction d'études/informatique – Fonction de secrétariat – Fonction de vente – Fonction technique – Fonction commerciale (cfr. Graphique 1).
3. Sous-divisés en terme de fonction : Project-management – Management – Business « operations » – Business « enabling » – Experts (cfr. Graphique 1).
4. Il s'agit de l'indice de satisfaction (Satisfaction Quality Index) utilisé au sein de l'entreprise où a été menée l'étude. Il se calcule comme suit :

$$\frac{[(\text{Satisfaction moyenne} - \text{Importance moyenne}) + (n-1)]}{(n-1)} * 100$$
 avec n le nombre de catégories dans l'échelle proposée. Dans ce cas, n = 5.
5. Au sujet des liens entre télétravail, travail à domicile et obligations de la vie privée, voir Tremblay *et al.* (2006a,b,c,d).

RÉSUMÉS

Le télétravail suscite de plus en plus d'intérêt depuis quelques années, notamment en Europe, depuis la Commission européenne a adopté un accord-cadre sur le télétravail en 2002. Les résultats présentés ici sont issus d'une enquête menée en Belgique, dans une grande organisation du domaine des technologies de l'information. L'enquête porte en fait sur le « mobile working », soit une définition un peu plus large que celle souvent retenue pour le télétravail. Ici, on inclut la possibilité que les télétravailleurs travaillent chez le client, à l'hôtel et en nombre d'endroits, et l'on s'est intéressé entre autres aux enchaînements de lieux de travail que vivent ces populations, ce qui représente d'ailleurs une des originalités de la recherche. Ceci est particulièrement intéressant en effet puisque l'on considère que le travail mobile (en divers lieux) a eu tendance à s'accroître au cours des dernières années, mais que peu d'enquêtes ont permis d'en mesurer aussi précisément le contenu, les enchaînements de lieux de travail, les sources de satisfaction et d'insatisfaction, ce qui est fait ici.

Telework has been the object of more and more interest over recent years, especially in Europe, since the European commission has adopted a general agreement on telework in 2002. The results presented here are from a research conducted in a large organization of information technology in Belgium. The research was actually conducted on the issue of 'mobile working', a concept which is somewhat larger than traditional forms of telework, and includes working in the clients' offices, in hotels and elsewhere; the research studied in detail the succession of working places that mobile workers encounter, which is one of the important originalities of the research. This is particularly interesting since it is considered that mobile work has increased over recent years but few surveys have analyzed the detailed content, succession of workplaces, and sources of satisfaction and dissatisfaction, as is done here.

INDEX

Mots-clés : télétravail, travail mobile, travail à domicile, lieu de travail, organisation du travail, satisfaction au travail

Keywords : telework, mobile work, home work, workplace, work organization, satisfaction

AUTEURS

LAURENCE THOMSIN

Laurence Thomsin est chercheure à l'université de Liège, en Belgique.

DIANE-GABRIELLE TREMBLAY

Diane-Gabrielle Tremblay est professeure à Télug-UQÀM et titulaire de la chaire de recherche du Canada sur les enjeux socio-organisationnels de l'économie du savoir (www.teluq.uqam.ca/chaireecosavoir).